

## 杉並区立男女平等推進センター相談業務内容説明書

### 1 件名

杉並区立男女平等推進センター相談業務委託

### 2 期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 3 履行場所

杉並区立男女平等推進センター分室（杉並区役所・杉並区阿佐谷南1-15-1）

### 4 実施日時

#### (1) 電話相談

①一般相談・DV相談：月、火、木、金曜日の午前9時から午後5時まで

：水曜日は午前9時から午後8時まで

②性的マイノリティ専門相談：毎月第2水曜日の午後4時から午後7時まで

#### (2) 面接相談

①一般相談・DV相談：火曜日及び金曜日の午前9時から午後5時まで（予約制）

②性的マイノリティ専門相談：毎月第2水曜日の午後4時から午後7時まで（予約制）

ただし、緊急時等の相談対応は、この限りではない。

なお、実施日は、区役所閉庁日（「国民の祝日に関する法律」に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで））は除くものとする。

性的マイノリティ専門相談については、第2水曜日が区役所閉庁日に該当する場合、その日後の区役所閉庁日を除く直近の水曜日の同時間帯で実施するものとする。

### 5 相談体制

(1) 相談員の配置については、月・水・木曜日は2人以上、火・金曜日は3人以上配置する。

なお、性的マイノリティ専門相談を実施する水曜日については、午後4時以降3人以上配置し、かつ性的マイノリティ専門相談に対応できる相談員を1人以上配置する。配置時間については、別途、区と協議の上、配置表を作成すること。

(2) 相談員は、臨床心理士、精神保健福祉士、社会福祉士等のいずれかの資格を有し、配偶者等からの暴力に関する相談や家庭相談等の経験がある者、若しくは同等の知識や経験を有する者とする。

- (3) 受託者は、本業務の統括管理責任者を定め、業務の指揮監督を行う。また、相談業務従事者の中から統括相談員を定める。
- (4) 統括相談員は、相談内容等を把握し、相談業務が円滑に行われるよう、区担当者と十分な調整及び連携を図り、相談員への連絡・指示等を行う。
- (5) 統括相談員は、専門的な知識や支援方法について研修や経験を重ね、地方公共団体等において5年以上の実務経験を有している者とする。

## 6 業務内容

### (1) 一般相談

- ① 電話相談の対応
- ② 面接相談の予約受付
- ③ 面接相談の対応
- ④ 電話及び面接相談記録の作成及び整理
- ⑤ 法律相談の予約受付及び補助

### (2) DV相談

- ① 電話相談の対応
- ② 面接相談の予約受付
- ③ 面接相談の対応
- ④ 電話及び面接相談記録の作成及び整理
- ⑤ 関係機関や関係窓口への連絡及び区の窓口等への同行支援
- ⑥ 証明書作成業務補助

### (3) 性的マイノリティ専門相談

- ① 電話相談の対応
- ② 面接相談の予約受付
- ③ 面接相談の対応
- ④ 電話及び面接相談記録の作成及び整理

### (4) その他

- ① 相談員は、一般相談については相談者が抱える様々な問題（夫婦・親子などの家族の問題、職場や近隣との人間関係、ストーカー、性暴力に関する悩み等）の相談に関して、男女共同参画の視点を持ち、適切な助言等を行うこと。性的マイノリティ専門相談は、性を理由とする差別等に関する様々な問題（同性愛、性別の違和感、アウティング、カミングアウト等）の相談に関して、性の多様性を尊重し、適切な助言等を行う。また、DV相談は、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律に基づき、適切な助言を行うとともに、必要に応じて他機関との連携を行う。

- ② 相談員は、相談者の立場に立った解決を図るように努め、相談内容を確実に把握すること。
- ③ 相談業務を円滑に行うため、統括相談員は、相談対応の検証、相談員間の情報共有及びOJTに努めること。
- ④ 相談員は、業務に必要な情報収集、資料整理等を行うこと。
- ⑤ 受託者は、相談対応をより適切に行うため、相談員を指導できる専門家（スーパーバイザー）を出席させ、事例検討を含む研修を実施すること。また、必要に応じ区職員も同席することとし、回数、内容、日程等については別途、区と協議する。
- ⑥ 受託者は、区が行う相談事業の周知及び女性に対する暴力防止等の啓発事業について区担当者とは相談の上、協力すること。
- ⑦ 相談者の申出または相談内容により、法律上のアドバイスを必要する場合は、別の実施する法律相談の予約手続をとり、法律相談に引継ぐこと。
- ⑧ 法律相談（毎週木曜日午後1時30分から午後4時30分）について、法律相談員が相談業務を実施する上での補助をする。ただし、法律相談日のうち、月1回実施される午後6時30分から午後8時30分の法律相談に関する当日の業務については、補助業務の範囲から除くものとする。
- ⑨ 相談者の申出または相談内容により、性を理由とする差別等に関する苦情の申出であると判断される場合は、区へ引き継ぐこと。
- ⑩ 相談内容及びその対応結果については、別に定める相談記録用紙に記録すること。なお、相談記録の記載については、別途マニュアルを作成し、相談員に徹底すること。
- ⑪ 面接室に必要な資料等を配置し、予約状況を台帳に記録すること。
- ⑫ 受託者は、利用者のニーズを把握し、ニーズに合わせた相談業務の拡充（SNSやオンライン機器等を活用した相談業務等）に向けて区と協議を行い、実施に向けて検討を行うこと。

## 7 事務処理等

- (1) 統括相談員は、相談終了後、当日の相談記録、その他必要事項を区に報告すること。
- (2) 受託者は、月ごとの相談業務の実施状況及び相談員勤務状況を各月の業務終了後10日以内に区へ報告すること。
- (3) 受託者は、契約締結後、速やかに以下を記載した書類を区に提出すること。
  - ア 本業務の統括管理責任者及び統括相談員の氏名
  - イ 本業務に従事する相談員の氏名、相談業務に関する経歴、資格、その他必要事項
  - ウ 緊急時の連絡体制
- (4) 受託者は、各月の相談員の勤務日及び勤務時間を、前月の20日までに区に提出すること。変更が生じた場合には、速やかに区に報告すること。
- (5) 電話相談に必要な電話回線は、区が設置する。

- (6) 本業務に必要なパソコン及び周辺機器等の備品については、受託者の負担とする。
- (7) 受託者は、相談業務に関する要望・苦情等があった場合は、その内容及び対応状況を、速やかに区に報告すること。
- (8) 受託者は、業務上行った相談員の行為等について、一切の責任を負うものとする。
- (9) 受託者は、区担当者と連携を密にし、十分な調整を図りながら、相談業務の質を高めるよう努めること。また、統括管理責任者は、必要に応じて区と業務の打合せを行うこと。
- (10) その他相談業務を実施する上での方針・事務処理等は、別に定める。

## 8 個人情報の保護

相談業務を通じて知り得た個人情報については、別紙1-2「個人情報に係る特記仕様書」を遵守すること。ただし、相談者の安全確保のために、関係機関との連携の必要性が生じた場合は、この限りではない。この場合、区担当者に速やかに相談及び報告を行うこと。

## 9 事故

責任の所在が明らかでない事故が発生した場合は、区と協議の上、その決定するところによる。

## 10 委託料の支払い

各月均等払いとし、各月の履行確認後、請求により支払うものとする。

## 11 業務履行の質の確保及び履行状況の評価について

- (1) 受託者は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から、質を高める取組を行うよう努めなければならない。
- (2) 区は、別紙1-3「履行評価基準」に基づき、受託者の履行状況进行评估するものとする。

## 12 その他

- (1) 杉並区は、情報セキュリティマネジメントを構築している。受託者においても以下の事項を遵守しなければならない。
  - ① 杉並区の情報セキュリティ対策に関して、次の事項を徹底させること。
    - ・ 個人情報をはじめとした区の情報が記された文書等の覗き見、持ち出し、複写等を禁止すること。
    - ・ 個人情報または業務情報に接した場合の第三者への漏洩を禁止すること。
    - ・ 立入禁止区域への無許可の立入を禁止すること。
  - ② 情報セキュリティ対策に関して、本委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）から誓約書を徴すること。

- ③ 情報セキュリティ対策に関して、従業者に対する教育・訓練を実施すること。
- (2) 杉並区は、「杉並区環境基本計画」に基づき、区の組織が行う事業活動におけるエネルギー管理、環境配慮及び環境保全に関する行動を積極的に実施している。このため、本事業における受託者の業務管理についても、環境への影響の低減に対する受託者及び業務従事者の協力が不可欠であり、地球環境保全に十分な配慮をもって業務にあたるものとする。
- (3) 受託者は、大規模災害時の業務及び相談者の安全確保等について区と予め協議の上、事務局及び相談員に周知を図ること。発災時には、統括相談員は区と速やかに相談者の避難方法及び業務について協議を行い、区の指示に従うこと。
- また、発災後は、できるだけ早く相談業務が再開できるように受託者は、相談員の勤務調整等を行い、必要に応じて避難先での相談業務の実施について区と検討する。
- (4) その他記載のない事項及び疑義が生じた事項については、区と協議の上、決定する。

## 個人情報に係る特記仕様書

## 1 個人情報の適切な管理

受託者は、個人情報を取り扱う業務を履行するときは、個人情報の漏えい、紛失、破壊又は改ざん等の事故防止その他の個人情報を適切に管理するため、以下の措置を講じなければならない。

- (1) 情報管理責任者の選任等、情報の管理体制を整備すること。
- (2) 情報管理台帳を作成すること。
- (3) 情報を記録した紙及び電磁的記録媒体（USBメモリ、CD、DVD等（PC等のハードディスクを含む。））は、盗難対策（施錠管理）その他情報漏えい等の事件・事故を防止するための安全管理措置を講じること。
- (4) 情報を記録した情報システムには、取り扱う個人情報の質や量に応じて、不正アクセス対策、不正プログラム対策、データ損失対策その他情報漏えい等の事件・事故を防止する安全管理措置を講じることにより、適切な安全性を確保すること。また、情報システムの脆弱性を突いた攻撃への対策を講じる、新しい手法の攻撃への対策を講じる等、安全性が継続的に確保できるような対策を行うこと。  
なお、コンピュータを使用する場合には、パスワード使用等の安全管理措置を講じること。
- (5) 個人情報を保管している事業所から個人情報を持ち出す場合には、盗難・紛失防止に努めること。また、個人情報を持ち出す場合には、事前に甲の承認を得ること。
- (6) 従事者に対して個人情報保護に関する教育及び指導を行うこと。
- (7) 受託者は、本特記仕様の遵守状況について区が求めるときには、報告を行うこと。但し、契約期間が1か月以上の場合には同期間内に1回以上、契約期間が1年を超える場合は年1回以上、必ず報告を行うこと。
- (8) 契約締結後10日以内に下記を定め、提出すること。
  - ① 情報管理体制表  
情報管理責任者及び従事者の役職名・氏名及び情報管理体制における役割を明記すること。
  - ② 研修計画  
個人情報に関する必要な研修の計画について具体的に記載すること。
- (9) 研修を実施したときは、研修実施後速やかにその旨を書面により区に届け出ること。

## 2 秘密の保持

受託者若しくは受託者であった者又は受託業務に従事している者若しくは従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

## 3 再委託の制限

- (1) 受託者は、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に文書により区の承認を受けた場合は、その一部に限り再委託（再委託先が受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。以下同じ。）も含む。以下同じ。）をすることができる。
- (2) (1)ただし書きにより受託者が、個人情報を取り扱う業務の一部を第三者に再委託する場合は、杉並区個人情報の保護に関する安全管理措置等基準（令和5年4月1日杉並第71119号）第43条第1項第1号から第5号までの規定と同様の措置を講じなければならない。

#### 4 目的外の使用の禁止

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報をその目的の範囲内において使用しなければならない。

#### 5 第三者への提供の制限

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、区が個人情報の第三者への提供を前提として委託する業務で、本人の同意がある場合又は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）第27条第1項各号のいずれかに該当し、あらかじめ区の許可を得た場合に限り、個人情報を第三者に提供することができる。

#### 6 複写及び複製の制限

受託者は、個人情報の複写・複製を区から委託された場合及び区から文書による複写・複製の承認があった場合を除き、個人情報の複写及び複製を行ってはならない。受託した業務のための複写・複製であっても情報管理責任者の管理の下で複写・複製しなければならない。

また、情報管理責任者は、その返還又は廃棄を確認しなければならない。

#### 7 個人情報の返還・廃棄

受託者は、受託した業務で収集・使用した個人情報（当該個人情報を複写・複製したもの及び当該個人情報を記録した媒体を含む。以下この項において同じ。）は、速やかに区に返還しなければならない。ただし、区から個人情報の廃棄の指示があった場合は、区の指示する方法により速やかに廃棄しなければならない。

#### 8 個人情報の取扱いに関する実地検査

区は、個人情報を保護するために必要があると認めるときは、受託者が業務を行う事務所、作業所等に立入り、個人情報の管理状況等について実地検査を実施することができる。但し、契約期間が1年を超えるものについては、契約期間内に1回以上、実地検査を行うものとする。

なお、受託者が保有個人情報の取扱いに係る業務を再委託する場合、再委託される業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容に応じて、受託者を通じて又は区自らが実地検査を実施することができる。

これらの場合において、受託者又は受託者の再委託先が法に基づく規定を定めているときは、その規定を尊重し、実地検査を実施する。

#### 9 事故発生時の報告

受託者は、受託した業務で使用している個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、速やかに区に報告するとともに、自己の情報管理体制を活用し、最善の方策を講じなければならない。

#### 10 関係法令の遵守

受託者は、法及び杉並区個人情報の保護に関する条例（令和5年杉並区条例第6号）等の関係法令を遵守し、個人情報を取り扱う業務を適正に履行しなければならない。

## 履 行 評 価 基 準

平成19年10月26日

19杉並第51062号

### (目的)

第1条 この基準は、杉並区（以下「区」という。）が委託する業務の履行状況の評価（以下「評価」という。）の実施に関し、必要な事項を定めることにより、区が実施する公共サービスの質の維持・向上を図ることを目的とする。

### (評価の実施)

第2条 評価は、区及び区から業務を受託した事業者（以下「事業者」という。）それぞれが実施するものとする。

- 2 評価は、的確かつ公正に実施しなければならない。
- 3 区の評価者は、区の契約担当者が指定する職員とし、評価は、複数の評価者で行うものとする。この場合において、必要と認めるときは、事業者に対するヒアリング、委託業務の履行場所への立入調査、アンケート調査その他利用者に対する調査又は第三者による評価を行うことができる。また、事業者の評価者は、事業者が指定する者とする。
- 4 委託契約期間中に評価者の変更があったときは、前任者の意見を聴き、評価を実施することができる。
- 5 評価は、区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。ただし、契約期間が複数年度にわたる場合は、契約締結日の属する年度の翌年度以降は、それぞれの年度ごとに区の契約担当者が指定した時期に実施するものとする。
- 6 前項の規定にかかわらず、区又は事業者が特に必要と認めた場合は、随時に評価を実施することができる。

### (履行評価表)

第3条 履行評価表は、区が定めるものとし、評価の視点、評価項目、配点、評価の判断基準は、履行評価表に掲げるとおりとする。ただし、事業者は、履行評価表の内容に異議があるときは、区と協議することができる。

### (評価結果の報告)

第4条 事業者は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに区へ報告するものとする。

- 2 区は、評価を実施したときは、その評価結果を速やかに事業者へ報告するものとする。
- 3 区又は事業者は、相手方の評価結果について、必要に応じて説明を求めることができる。

(準用)

第5条 指定管理者が行っている業務及びPFIの手法を活用して行っている業務の評価については、この基準を準用して実施するものとする。

(協議)

第6条 この基準の条項の解釈について疑義が生じた場合又はこの基準に定めのない事項については、区及び事業者協議の上定めるものとする。

附 則

この基準は、平成19年11月1日から施行する。

## 杉並区立男女平等推進センター相談実績

(件)

相談	令和3年度 相談日数:242日			令和4年度 相談日数:243日			令和5年度 相談日数:243日		
	面接	電話	計	面接	電話	計	面接	電話	計
DV 相談	172	352	524	189	416	605	233	440	673
一般 相談	47	723	770	46	705	751	39	625	664
LGBT 相談	-	-	-	-	-	-	6	3	9
計	219	1,075	1,294	235	1,121	1,356	278	1,068	1,346

※DV相談＝配偶者等からの暴力に関する相談

※LGBT相談＝性的マイノリティ専門相談

## 質 問 書

令和 年 月 日

杉並区区民生活部長 宛

所在地

名称

代表者名

担当者名

所属・役職

電話番号

FAX 番号

E-mail

杉並区立男女平等推進センター相談業務に係る公募型プロポーザルについて、以下の項目を質問します。

質問事項	質問内容

※令和6年8月26日（月）午後5時までに、E-mailで事務局へ提出してください。  
件名は「杉並区立男女平等推進センター相談業務に係る公募型プロポーザル質問書【事業者名】」としてください。

事務局：

杉並区区民生活部管理課 男女共同・犯罪被害者支援係

所在地：杉並区阿佐谷南1-15-1（杉並区役所西棟7階）

電 話：03-5307-0326（直通）

E-mail：[danjo-t@city.suginami.lg.jp](mailto:danjo-t@city.suginami.lg.jp)

令和 年 月 日

杉並区区民生活部長 宛

所在地

名称

代表者名

印

## 企 画 提 案 書

杉並区が令和6年8月8日に公募した「杉並区立男女平等推進センター相談業務に係る公募型プロポーザル」に参加しますので、企画提案書及び下記添付書類を提出します。

参加に当たり、実施要領に示される参加資格を満たしていることを誓約します。

なお、受託者候補者に選定された場合は、当該業務に係る契約の締結に向けて、信義に従って誠実に事業内容の詳細の協議を行うことを誓約します。

### 記

#### 1 本件業務担当者及び連絡先

担当者氏名：

所属・役職：

電話番号：

FAX 番号：

E-mail：

#### 2 添付書類及び提出部数

別紙5「提出書類一覧」のとおり

## 提出書類一覧

事業者名称

No.	提出書類	提出部数		提出欄	区確認
		正本	副本		
1	事業実施提案書（別紙6）	1	6		
2	見積書（消費税抜きで積算内訳書を含む）	1	6		
3	相談業務実績一覧（別紙7-1、7-2）	1	6		
4	【任意】「ISO14001」、「えるぼし認定」、「くるみん認定」等、取得認証・認定等確認できるもの（写）	1	6		
5	法人の登記簿謄本	1	—		
6	法人の定款（写）	1	—		
7	法人構成員名簿	1	—		
8	法人の概要	1	—		
9	法人の財務諸表等				
	事業報告書（直近3年分）	1	—		
	事業計画書（令和6年度）	1	—		
	予算書（令和6年度）	1	—		
	貸借対照表（直近3年分）	1	—		
	収支決算書（直近3年分）	1	—		
	財産目録（直近のもの）	1	—		
	活動計算書（直近のもの） 【特定非営利活動法人等のみ】	1	—		
	損益計算書、キャッシュフロー計算書 株主資本等変動計算書 【株式会社のみ】	1	—		
納税証明書（3ヶ月以内に発行されたもの） ①「法人税」→税務署で発行、種類「その1」 ②「消費税及び地方消費税」→税務署で発行、種類「その1」 【特定非営利活動法人等のみ】 ③「法人事業税及び地方法人特別税」→都道府県で発行 【株式会社のみ】	1	—			

## &lt;注意事項&gt;

- ① No1～4は、それぞれA4縦型ファイルにNoの順で綴じてください。
- ② 副本については、事業者が特定できるような名称、ロゴマーク等は使用しないでください。
- ③ 様式を指定していない書類は、A4判とし、通しのページ番号を付けてください。
- ④ 見積書は任意様式とします。宛先は「杉並区区民生活部長」としてしてください。
- ⑤ 提出できない書類がある場合は、提出欄にその理由を記載してください。
- ⑥ ファイルの表紙及び背表紙には「杉並区立男女平等推進センター相談業務に係る公募型プロポーザル提出書類」と記し、正本にのみ応募事業者名を記載し、副本には応募事業者名を記載しないでください。

## 事業実施提案書

事業実施提案書の様式は自由です。下記項目について必ずご記入ください。

(1) 応募の動機
(2) 相談業務に対する理念、考え方について
<p>(3) 相談業務の実施体制について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談員の採用計画及び基準、配置計画</li> <li>・ 統括管理責任者の役割</li> <li>・ 統括相談員の役割や任用の考え方</li> <li>・ 相談者からの苦情への対応について</li> <li>・ 急な欠員への対応</li> <li>・ 緊急時の連絡体制</li> <li>・ 大規模災害時及び発災後の対応について</li> </ul>
<p>(4) 相談員の質の確保について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談員の育成方法及び質の向上に向けた具体的な取組や考え方</li> <li>・ 研修体制及び研修内容</li> </ul>
<p>(5) 相談業務に関する提案事項について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一般相談における考え方や取組</li> <li>・ DV（配偶者等からの暴力）相談における考え方や取組</li> <li>・ 性的マイノリティ専門相談における考え方や取組</li> <li>・ 今後の相談窓口の拡充について（SNS 相談、オンライン相談等）</li> </ul>
(6) 個人情報保護に関する取組について
<p>(7) 社会的責任に関する取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区の施策や社会課題等に対する考えと具体的な取組状況</li> </ul> <p>例：男女共同参画の取組状況（「えるぼし認定」、「くるみん認定」等の取得状況等）、環境問題の取組状況（「ISO14001」の取得状況等）、労働環境、障害者雇用等の取組状況</p> <p>※「ISO14001」や「えるぼし認定」「くるみん認定」等、具体的な取組状況を示す取得認証・認定等があれば、関連書類を添付すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談員の労働環境（ワーク・ライフ・バランスや心身の健康への配慮、適切な待遇の提供等）に対する考え方と具体的な取組状況</li> </ul>

## 相談業務実績一覧

杉並区区民生活部長 宛

事業者名称 \_\_\_\_\_

## 1. 自治体

契約件名	契約先名	契約金額	契約期間	業務概要

## 2. 企業

契約件名	契約先名	契約金額	契約期間	業務概要

## 3. 団体

契約件名	契約先名	契約金額	契約期間	業務概要

## 4. その他

契約件名	契約先名	契約金額	契約期間	業務概要

※過去5年間における相談業務の実績を全てご記入ください。

※記入欄が不足した場合は追加してください。

※SNS相談業務については、別紙7-2にご記入ください。

※記入できない欄については、空欄のままでも構いません。

## 相談業務実績一覧（SNS 相談）

杉並区区民生活部長 宛

事業者名称 \_\_\_\_\_

## 1. 自治体

契約件名	契約先名	契約金額	契約期間	業務概要

## 2. 企業

契約件名	契約先名	契約金額	契約期間	業務概要

## 3. 団体

契約件名	契約先名	契約金額	契約期間	業務概要

## 4. その他

契約件名	契約先名	契約金額	契約期間	業務概要

※過去 5 年間における相談業務の実績を全てご記入ください。

※記入欄が不足した場合は追加してください。

※SNS 相談以外については、別紙 7 - 1 にご記入ください。

※記入できない欄については、空欄のままでも構いません。